

Objektif Kualiti & Peneraju	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Keseluruhan Tidak Menepati Standard	% Keseluruhan Tidak Menepati Standard	
a) Memproses permohonan pinjaman yang lengkap dalam tempoh 5 hari bekerja selepas tarikh tutup permohonan mengikut kelompok yang ditetapkan.	5347	100.00	-	-	5347
b) Memastikan pengeluaran pinjaman baharu dibuat tidak melebihi 20 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pinjaman yang sempurna diterima.	8234	100.00	-	-	8234
c) Memastikan pengeluaran pinjaman berikutnya dibuat tidak melebihi 7 hari bekerja dari tarikh pemrosesan pengeluaran pinjaman.	40228	100.00	-	-	40228
d) Memproses permohonan pembukaan akaun SSPN-i tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap.	33765	100.00	-	-	33765
e) Memproses permohonan pengeluaran/ penutupan akaun SSPN-i tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap.	16757	100.00	-	-	16757
f) Memberi maklumbalas segera ke atas pertanyaan/ aduan pelanggan dalam tempoh tidak lewat dari 7 hari bekerja selepas pertanyaan/ aduan diterima.	62007	100.00	-	-	62007